

Bogotá D.C., 22 de marzo de 2023

Doctora

DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR

COORDINADOR DEL GRUPO DE CALIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Bogotá D.C.

REFERENCIA. PROCESO VERBAL SUMARIO DE MENOR CUANTIA – ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

RADICADO INTERNO: 2023014335-003-000
1 – 12 BANCO GNB SUDAMERIS S.A.
506 – FUNCIONES JURISDICCIONALES
ANEXOS - FOLIOS

EXPEDIENTE: 2023-0633
DEMANDANTE: JHONNIFER CAMILO MARTÍNEZ
ARAUJO
DEMANDADOS: ASEGURADORA SOLIDARIA DE
COLOMBIA ENTIDAD COOPERATIVA Y BANCO GNB
SUDAMERIS S.A.
ASUNTO: CONTESTACIÓN DEMANDA

Respetada Doctora:

JOHANNA ANDREA ZORRO RODRÍGUEZ, mayor de edad, domiciliada y residente en esta ciudad, identificada con cédula de ciudadanía número 52.898.163 de Bogotá D.C., Abogada en ejercicio, portadora de la Tarjeta Profesional número 150.376 del Consejo Superior de la Judicatura, obrando en mi condición de Apoderada General del BANCO GNB SUDAMERIS S.A., tal como se acredita con el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, **Anexo 1**, encontrándome dentro del término de traslado de la demanda presentada por el señor JHONNIFER CAMILO MARTÍNEZ ARAUJO, a través de su apoderado judicial, doy CONTESTACIÓN a la misma, en los siguientes términos:

I. OPORTUNIDAD

La demanda instaurada por el señor JHONNIFER CAMILO MARTÍNEZ ARAUJO, en adelante el Demandante, fue notificada mediante comunicación recibida por el Banco GNB SUDAMERIS S.A., el día 15 de febrero de 2023, entendiéndose notificado transcurridos

dos días hábiles siguientes, corriendo el término de traslado, por lo cual, la presente contestación se presenta en forma oportuna.

II. RESPECTO DE LAS PRETENSIONES

Respecto a las pretensiones, nos oponemos en atención a que el comportamiento del Banco GNB Sudameris S.A., se encuentra ajustado a Derecho, por lo que solicito respetuosamente al Despacho se condene a la parte Demandante en costas, agencias en derecho y por los perjuicios que con la presente demanda se ocasionen a mi mandante.

Así mismo, precisamos que el Banco GNB Sudameris S.A., ostenta la calidad de beneficiario dentro del contrato de seguro suscrito por el demandante, póliza de vida grupo deudores 994000000003.

De la misma manera, manifestamos en cuanto a la reclamación del seguro, que pese a que el demandante presenta una Pérdida de Capacidad Laboral certificada por la Junta Regional de Calificación de Invalidez del Huila con fecha de estructuración del 26 de agosto de 2021, de acuerdo con la revisión efectuada por Aseguradora Solidaria de Colombia, se determinó que *“...el demandante había sido calificado previamente y reconocido como persona inválida por la Junta Regional de Calificación de Invalidez del Huila del 27 de marzo de 2020 con una pérdida de capacidad laboral del 50.66%..”*, por lo cual, los hechos que generaron la incapacidad no se presentaron, ni se constituyeron durante la vigencia de la póliza 994000000003, encontrándonos ante un evento que no está comprendido en la definición del amparo de Incapacidad Total y Permanente del contrato de seguro que nos ocupa.

Lo anterior, de conformidad con la definición del amparo indicada en la Solicitud Individual para Seguro de Vida Grupo Deudores, suscrita por el cliente, en la que se indica según se transcribe:

“3.2 AMPARO DE INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE

Se ampara la incapacidad total y permanente, cuando ésta, así como el evento que da origen a la misma, se produzca dentro de la vigencia de este amparo...”

Lo anterior, por cuanto el demandante no declaró la situación antes indicada, ni sus enfermedades, ni ningún otro antecedente de salud, dando lugar a la configuración del fenómeno jurídico de la reticencia, tratándose de una de las exclusiones del amparo:

“EXCLUSIONES

Enfermedad o accidente preexistente al ingreso del asegurado a la póliza, que no haya sido declarada ni aceptada previamente por la Aseguradora.”.

Por lo anterior, no hay lugar al pago del seguro reclamado por el demandante, no existen razones de hecho, ni de derecho, para que se realice el pago del seguro por las razones expuestas, así como de ninguna otra suma de dinero por parte del Banco GNB Sudameris S.A.

III. RESPECTO DE LOS HECHOS

AL HECHO PRIMERO: Es cierto, confirmamos que el señor Jhonnifer Camilo Martínez Araujo, para el mes de mayo de 2021 adquirió con el Banco la obligación No. 106788620, desembolsada tal como se detalla a continuación:

FORMA DESEMBOLSO

CONCEPTO	VALOR	COSTO DE CHEQUE	4*1000	TOTAL
Cancelación saldo Ob.106657217 desembolsada el 27 de enero de 2021, por valor de \$50.000.000	\$49,925,186.00	\$0.00	\$0.00	\$49,925,186.00
Estudio de crédito	\$136,850.00	\$0.00	\$0.00	\$136,850.00
Recursos a favor del señor Martínez	\$20,137,964.00	\$10,846.00	\$0.00	\$230,667.20
TOTAL				\$70,200,000.00

A continuación, relacionamos las condiciones financieras bajo las cuales fue aprobada la obligación No. 106788620 a cargo del señor Martínez:

CONDICIONES FINANCIERAS	
No. Obligación	106788620
Fecha de desembolso	20/05/2021
Monto	\$70,200,000.00
Plazo	132 meses
Valor cuota	\$1,003,025.00
Fecha primer vencimiento	10/07/2021
Fecha último vencimiento	10/06/2032
Convenio	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

Adjuntamos mediante **Anexo 1**, tabla de amortización que contiene las condiciones financieras indicadas.

Es importante mencionar que, el otorgamiento del crédito en mención se realizó bajo la modalidad de Retanqueo Especial, para el cual, el cliente autorizó al Banco a tramitar dicha solicitud con los documentos suscritos inicialmente para el crédito No. 106657217 que

registraba vigente para ese momento, esto, tal como se confirma en el documento “SOLICITUD RETANQUEO ESPECIAL” adjunto, **Anexo 2**.

A LOS HECHOS SEGUNDO Y TERCERO: Son parcialmente ciertos. Al respecto, informamos que para el otorgamiento de los créditos de libranza era indispensable que el deudor contratara un seguro de vida con cualquier entidad aseguradora para respaldar las obligaciones adquiridas ante un eventual caso de muerte o de Incapacidad Total y Permanente. Para el presente caso, el cliente adquirió la póliza No. 994000000003 con la compañía Aseguradora Solidaria de Colombia, como se evidencia en la copia de la Solicitud Individual para Seguro de Vida Grupo Deudores suscrita por el Señor Martínez Araujo en aceptación de su contenido, **Anexo 3**, de la cual era Beneficiario el Banco GNB Sudameris S.A., adjuntamos resumen de coberturas y póliza de seguro expedido por Aseguradora Solidaria de Colombia, **Anexos 4 y 5**.

AL HECHO CUARTO: Es cierto. Para el crédito de libranza No. 106788620 se han recibido pagos desde el 25 de junio de 2021 hasta el 24 de febrero de 2023, dentro de los cuales se han cancelado las sumas correspondientes por concepto de prima de seguro, según se detalla en el histórico de pagos que remitimos mediante, **Anexo 6**, encontrándose a la fecha vigente y al día tal como se observa en la tabla de amortización que se adjunta como anexo 1.

A LOS HECHOS QUINTO Y SEXTO: No son ciertos. De acuerdo con la declaración de asegurabilidad diligenciada y firmada en la Solicitud Individual de Seguro por el señor Martínez Araujo adjunta como anexo 3, manifestó de forma voluntaria que la información contenida en dicho documento se ajustaba en todo momento a la verdad y que ningún detalle había sido omitido en relación al estado de salud actual o pasado, razón por la cual, no fue necesario solicitar una valoración por parte del equipo médico de la aseguradora o realizar un estudio de sus antecedentes médicos, luego de que el señor Martínez no informara presentar afecciones de salud.

Así mismo, precisamos que, en la Solicitud Individual de Seguro, se le realizan una serie de preguntas a los clientes sobre su estado de salud con el fin de que respondan SI o NO y se cuestiona sobre si “¿Le han diagnosticado o tratado alguna enfermedad diferente a las indicadas en las preguntas anteriores? (Especifique)”, sin que el cliente hubiera manifestado sufrir de alguna enfermedad, por lo cual, reiteramos no había lugar a remisión médica.

Adicionalmente, en el formulario se indica según se transcribe:

“...Las declaraciones contenidas en este documento son exactas, completas y verídicas en la forma que aparecen escritas, por lo tanto, la falsedad, omisión, error o reticencia en ellas tendrán las consecuencias estipuladas en los Artículos 1058 y 1158 del Código de Comercio o en la cláusula de irreductibilidad de esta póliza. Como constancia de haber leído, entendido, y aceptado lo anterior, declaro que la información que he suministrado es exacta en todas sus partes y firmo el presente documento...”. Con lo anterior, se evidencia que el Banco suministró al contratante la información necesaria y suficiente para la contratación del seguro.

De la misma manera, es importante resaltar que, el Demandante en su condición de consumidor financiero estaba en la obligación de informarse acerca del producto de crédito adquirido con el Banco, así como del seguro contratado, lo anterior de conformidad con lo establecido el artículo 6 de la ley 1328 de 2009.

AL HECHO SEPTIMO: No es un hecho dirigido al Banco, motivo por el cual no es posible pronunciarnos y se atenderá a lo que se demuestre en el proceso.

AL HECHO OCTAVO: No nos consta, el Banco se atenderá a lo que se demuestre en el proceso.

AL HECHO NOVENO: Es cierto. El día 09 de febrero de 2022, a través de nuestro buzón del Centro de Atención al Cliente centrodeatencionalcliente@gnbsudameris.com.co el cliente remitió al Banco el Derecho de Petición adjunto, **Anexo 7**, mediante el cual solicitó la afectación de la póliza de seguro contratada para el crédito de libranza No. 106788620, habiéndose emitido respuesta de fecha 23 de febrero de 2023 adjunta, **Anexo 8**, a través de la cual se informó al Demandante el traslado de la solicitud a AON Colombia Corredores de Seguros, Entidad que atiende y tramita las reclamaciones presentadas por los clientes del Banco frente a la Compañía de Seguros.

AL HECHO DÉCIMO: Manifestamos que una vez adelantado por parte del corredor de seguros el trámite de reclamación, envió al señor Martínez Araujo la comunicación adjunta, **Anexo 9**, remitiendo la respuesta emitida por la Aseguradora Solidaria de Colombia, OBSP-22-849 RIU - 78731 de fecha 16 de marzo de 2022, **Anexo 10**, mediante la cual le informó que dicha reclamación de seguro había sido objetada. por la mencionada aseguradora teniendo en cuenta que el Demandante al momento de adquirir el crédito con el Banco omitió la calificación de Invalidez que le fue reconocida por la Junta Regional de Calificación de Invalidez del Huila el día 27 de marzo de 2020 con una pérdida de la capacidad laboral del 50.66%.

De acuerdo con lo anterior, precisamos que no fue el Banco quien negó el pago del seguro, pues este es un asunto de competencia de la Aseguradora, quien decide sobre la procedencia de la reclamación presentada, observando que para este caso encuentra la Aseguradora exoneración en la reticencia del cliente al momento de tomar el seguro y por cuanto en el presente asunto siendo el Banco el beneficiario de la póliza contratada sin tener injerencia en la decisión adoptada por la compañía aseguradora.

A LOS HECHOS DÉCIMO PRIMERO, DÉCIMO SEGUNDO Y DÉCIMO TERCERO: No son hechos dirigidos ni de conocimiento del Banco, motivo por el cual no es posible pronunciarnos y se atenderá a lo que se demuestre en el proceso.

A LOS HECHOS DÉCIMO CUARTO Y DÉCIMO QUINTO: No son hechos corresponden a apreciaciones del demandante.

IV. EXCEPCIONES

1. EL BANCO GNB SUDAMERIS HA DADO CUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES A SU CARGO E INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL DEMANDANTE.

De acuerdo con la contestación dada a los hechos de la demanda, se tiene que el Banco GNB SUDAMERIS ha dado cumplimiento a las obligaciones a su cargo y derivadas de una operación de crédito.

En particular, como resultado del contrato de mutuo, surge para el Banco la obligación de desembolsar unos recursos, hacer una correcta y adecuada liquidación del crédito y una adecuada imputación de los pagos hechos por el Demandante.

El Banco cumplió con la obligación principal a su cargo: hacer el desembolso de recursos.

A su vez, en consideración de su calidad de acreedor, para cada uno de los periodos de pago y oportunidad de pago, liquidó e imputó los abonos a los saldos existentes a cargo del Demandante, en aplicación de los artículos 881 del Código de Comercio y 1653 del Código Civil, en cuanto al cobro en primer lugar de los intereses, pues si se deben capital e intereses, el pago se imputa primero a los intereses y posteriormente a capital.

Así mismo, se dio cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 883 y 884 del Código de Comercio en cuanto a intereses se refiere y causación de intereses de mora.

De la misma manera, es importante manifestar que el Banco suministró al accionante a través de la asesora que lo atendió la información relacionada con el producto a adquirir, de lo cual da cuenta la Solicitud de Libranza Libre Inversión, adjunta.

Así mismo, es importante manifestar que el demandante en el presente asunto incumplió la obligación a su cargo contemplada en el artículo 6º de la Ley 1328 de 2009, según se transcribe:

“b) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le permitan la toma de decisiones informadas...”.

Por lo anterior, era su obligación informarse acerca de las condiciones de sus productos y de la póliza de seguro por él adquirida, en la cual declarado haber suministrado información exacta, veraz y completa.

2. EL BANCO CUMPLIO CON SU OBLIGACION DE SUMINISTRAR AL DEMANDANTE LA INFORMACION NECESARIA FRENTE A LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS

De acuerdo con los documentos conocidos por el demandante, él fue informado sobre los productos adquiridos, los requisitos exigidos para la contratación del crédito, así como para la contratación del seguro.

Revisados los documentos que conforman la carpeta del crédito, se concluye que el Banco entregó al demandante la información necesaria para que se formara un criterio propio, independiente, sobre la naturaleza y condiciones de las operaciones contratadas. Por lo cual, le asistía la responsabilidad al demandante, en caso de persistir dudas o inquietudes frente a la forma de contratación, solicitar ante el Banco o la Aseguradora las aclaraciones e información adicional que le permitiera precisar o conocer los puntos en duda y exigir de ser el caso, la entrega de la información faltante, incompleta o que requiriera para su conocimiento y aclarar las condiciones de contratación.

Conforme la Ley 1328 de 2009, por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones, se establecen “Prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros” y en su artículo 6 literal e), se contempla que constituye buena práctica de protección propia por parte de los consumidores financieros

“...d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos...” .x

3. BUENA FE DEL BANCO GNB SUDAMERIS S.A.

El actuar del BANCO GNB SUDAMERIS S.A., ha estado ajustada, como corresponde a una Institución Financiera, acorde al principio de la Buena Fe, expresada en deberes como el de abstenerse de una injerencia incorrecta y perjudicial para la otra parte, conducta mantenida también en relación con terceros, evitando como era debido todo comportamiento incorrecto que pudiera causar perjuicio alguno.

La buena fe alude entonces a un comportamiento, a una conducta en la cual se observen determinadas reglas en la celebración o ejecución de un acto, procurando un ambiente sano, recto y honesto, habiendo mantenido una conducta intachable y ceñida a los principios de la Buena Fe.

En el presente asunto, se encuentra demostrada la Buena Fe del Banco y el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, por cuanto suministró a los demandantes la información relativa a la operación del crédito y la relacionada con la póliza de seguro.

4. INEXISTENCIA DE OBLIGACION POR PARTE DEL BANCO, EL HECHO RECLAMADO NO ES UN EVENTO AMPARADO POR LA DEFINICION DE COBERTURA DE LA POLIZA (EXCLUSION PREEXISTENCIAS).

De conformidad, con lo previsto en el clausulado de la póliza, el otorgamiento del amparo por incapacidad total y permanente se encuentra circunscrito a que “...Las incapacidades

producidas por enfermedades o patologías preexistentes solo podrán tener cobertura cuando estas sean manifestadas expresamente por el asegurado en la Declaración de Asegurabilidad...”.

Así mismo, se indica claramente las EXCLUSIONES *“Enfermedad o accidente preexistente al ingreso del asegurado a la póliza, que no haya sido declarada ni aceptada previamente por la Aseguradora”.*

Así las cosas, se encuentra probado en el expediente que el demandante presentaba una calificación anterior al ingreso de la póliza que no fue declarada al momento de su vinculación, así como tampoco informó las enfermedades que dieron lugar a dicha calificación, por lo tanto, no hay lugar al amparo solicitado.

5. CULPA EXCLUSIVA DEL DEMANDANTE, PUES LA NEGACION DEL PAGO POR PARTE DEL ASEGURADOR SE DIO EN ATENCION AL INCUMPLIMIENTO DEL DEUDOR DE DECLARAR SU REAL ESTADO DE SALUD (RETICENCIA). EL BANCO ES UN TERCERO AJENO A LOS HECHOS DE LA DEMANDA.

Las operaciones realizadas con cualquier entidad del sector financiero y asegurador, están acompañadas del principio de la Buena Fe contractual, habiendo estado el actuar del BANCO GNB SUDAMERIS S.A. ajeno a los hechos conforme están narrados en la Demanda, habiendo estado su conducta siempre acompañada como corresponde a una Institución Financiera, expresada en deberes como el de abstenerse de una injerencia incorrecta y perjudicial para la otra parte, conducta mantenida también en relación con terceros, evitando como era debido todo comportamiento incorrecto que pudiera causar perjuicio alguno.

La buena fe alude entonces a un comportamiento, a una conducta en la cual se observen determinadas reglas en la celebración o ejecución de un acto, procurando un ambiente sano, recto y honesto, siendo un deber de lealtad.

De los antecedentes y pruebas que se tienen sobre el caso en particular, la solicitud de afectación de la póliza no es procedente teniendo en cuenta que en las condiciones de la póliza contratada se excluyen las enfermedades o accidentes preexistentes o diagnosticados antes de la suscripción de la solicitud de seguros y que para el caso que nos ocupa el Accionante no declaró en forma completa sus antecedentes de salud, de conformidad con la Solicitud Individual de Seguro Grupo Vida Deudores, adjunto.

El demandante incumplió sus obligaciones, en el sentido de su deber de declarar su real estado de salud, declarar toda situación de salud que conociera, lo cual no hizo y dio lugar a la negación del pago solicitado.

6. LA GENÉRICA DE QUE TRATA EL ARTICULO 306 C. P. C.

Consistente en que la Superintendencia deberá declarar probada y reconocer oficiosamente una excepción en caso de encontrar probada la misma dentro del trámite del proceso.

V. PRUEBAS

Solicito al Despacho tener como prueba las siguientes:

A. DOCUMENTALES

1. Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá.
2. Tabla de amortización del crédito vigente No. 106788620, **Anexo 1.**
3. Formato Retanqueo Especial suscrito por el cliente para el trámite del crédito vigente No. 106788620, **Anexo 2.**
4. Formato Solicitud Individual para Seguro de Vida Grupo Deudores, **Anexo 3.**
5. Resumen de coberturas, **Anexo 4.**
6. Texto de la póliza seguro de vida en Grupo Deudores, **Anexo 5.**
7. Histórico de pagos de la obligación vigente No. 106788620, **Anexo 6.**
8. Derecho de petición radicado por el señor Martínez al Banco de fecha 09 de febrero de 2022 y respuesta emitida por el Banco de fecha 23 de febrero de 2022, **Anexos 7 y 8.**
9. Copia de la comunicación emitida al cliente por parte de AON Colombia Corredores de Seguros notificando la respuesta emitida por la compañía aseguradora de fecha 22 de marzo de 2022, **Anexo 9.**
10. Copia de la comunicación emitida por parte de la entidad Aseguradora Solidaria de Colombia de fecha 16 de marzo de 2022, **Anexo 10.**
11. Documentos suscritos por el señor Martínez, **Anexo 11.**

B. OFICIOS

1. Se solicita oficiar a la Junta Regional de Calificación de Invalidez del Huila para que remita copia completa de la calificación de invalidez, realizada al demandante el 27 de marzo de 2020 con una pérdida de capacidad laboral del 50.66%.

B. INTERROGATORIO DE PARTE Y DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE DOCUMENTOS

Solicito se sirva fijar fecha y hora para que comparezca el señor NÉSTOR PÉREZ GASCA en calidad de apoderado del señor JHONNIFER CAMILO MARTÍNEZ ARAUJO a fin de que ABSUELVA el interrogatorio de parte que en su oportunidad formularé, reservándome el Derecho de modificar, cambiar o sustituir, bien sea parcial o totalmente las preguntas allí contenidas al momento de la diligencia, y RECONOZCA los documentos que allí se le pongan de presente.

VI. ANEXOS

Los documentos anunciados en el acápite de PRUEBAS.

VII. NOTIFICACIONES

La suscrita y el Banco GNB Sudameris S.A., recibirán notificaciones en la carrera 7 No. 75-85 Piso 8 de Bogotá, D.C., y en el correo electrónico jecortes@gnbsudameris.com.co.

Cordialmente,

JOHANNA ANDREA ZORRO RODRIGUEZ
C.C. 52.898.163 de Bogotá D.C.
T.P. 150.376 del C S de la J
Apoderada General